

Conditions générales d'abonnement
Orange Internet pro intense Outre-mer sans ligne fixe classique

Les stipulations des présentes conditions générales d'abonnement, s'appliquent à l'offre « Internet pro intense Outre-mer sans ligne fixe classique » quel que soit le canal de vente.

Pour bénéficier de l'offre « Internet pro intense Outre-mer sans ligne fixe classique » le Client doit se situer sur une Zone de couverture permettant la fourniture de l'Offre.

La souscription du Client à « Internet pro intense Outre-mer sans ligne fixe classique » vaut acceptation pleine et entière des présentes conditions générales d'abonnement. Dans tous les cas, le paiement de la première facture vaut acceptation des termes des présentes pour les Clients.

L'enregistrement en ligne du Client au Service nécessite la lecture et l'acceptation des conditions générales d'abonnement décrites ci-après.

Le contrat d'abonnement de l'offre « Internet pro intense Outre-mer sans ligne fixe classique » se compose, des présentes conditions générales d'abonnement, des tarifs en vigueur et des Conditions Générales d'Utilisation ou Conditions Spécifiques qui peuvent être visées dans les présentes (disponibles auprès de l'interlocuteur commercial habituel ou sur **www.pro.orange.fr**).

Le Client atteste du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes Conditions générales, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

- *ADSL (Asymetric Digital Subscriber Line)* : technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Elle permet d'avoir un haut débit en direction de l'abonné et une voie de retour de plus faible débit vers le réseau.
- *VDSL* : Very high bit-rate Digital Subscriber Line (ligne d'abonné numérique asymétrique) technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Elle permet d'avoir un haut débit en direction de l'abonné et une voie de retour de plus faible débit vers le Réseau. Ces débits sont beaucoup plus élevés que ceux obtenus avec la technologie ADSL. L'accès à cette technologie est possible sous réserve d'éligibilité et de livebox compatible.
- *xDSL* : x Digital Subscriber Line (ligne d'abonné numérique asymétrique) terme générique faisant référence indifféremment à l'ADSL ou au VDSL.
- *Client* : personne physique ou morale qui conclut en son nom et pour son compte les présentes et en devient le titulaire, pour ses besoins professionnels et pouvant justifier d'une immatriculation ou déclaration au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, ou pour les professions libérales de son affiliation à un ordre professionnel ou une déclaration en préfecture pour les associations loi de 1901.
- *DNS (Domain Name System)* : système de nom de domaine permettant d'établir une correspondance entre une adresse IP et un nom de domaine.
- *Équipement* : matériel spécifique, compatible avec le réseau et les Services de l'Offre, et indispensable à l'utilisation des Services de l'Offre tel que la Livebox pro.
- *Conditions générales d'abonnement ou Contrat* : document papier remis au Client lors de son adhésion à un forfait de l'Offre ou document électronique disponible sur **www.pro.orange.fr**, énonçant les conditions et modalités de l'Offre.
- *Identifiant* : d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe, permettant au Client de s'identifier et de se connecter à certains Services de l'Offre. Les Identifiants comprennent notamment l'Identifiant de connexion, le mot de passe de connexion, l'adresse de messagerie, le mot de passe de messagerie ainsi que le numéro d'utilisateur.
- *Internet* : réseau de plusieurs serveurs reliés entre eux et dont la localisation se situe en divers lieux géographiques à travers le monde.
- *IP (Internet protocol)* : protocole de routage utilisé dans le réseau Internet.
- *Ligne fixe* : indifféremment la ligne analogique ou la ligne téléphonique par Internet.
- *Ligne analogique ou classique* : ligne fixe utilisant le réseau RTC.
- *Ligne téléphonique par Internet* : ligne fixe utilisant le réseau Internet par branchement sur la Livebox (aussi appelé ligne VoIP ou ligne sur xDSL).
- *Livebox pro* : modem de connexion Wi-Fi Internet compatible avec l'Offre et des services professionnels.
- *Offre* : offre « Internet pro intense Outre-mer sans ligne fixe classique ».
- *Option Adresse IP fixe* : option permettant au Client, sous réserve d'éligibilité, de disposer d'un service IP fixe. L'IP fixe est une adresse IP qui ne change pas de valeur à chaque connexion.
- *Paiement à l'acte Internet Orange* : nom du service mis à disposition par Orange au Client permettant de payer au coup par coup des produits et/ou services Internet Orange, facturés sur la facture Internet Orange en dehors du forfait d'abonnement mensuel.
- *Point de terminaison* : le premier point d'accès physique du réseau installé par Orange dans les locaux du Client. Il est matérialisé, selon les cas, par un dispositif de terminaison intérieure, une réglette ou une tête de câble et, à défaut, par la première prise téléphonique.
- *Services de l'Offre ou Service* : l'ensemble des services fournis par Orange dans l'Offre.
- *TV numérique* : service inclus dans l'Offre sous réserve de compatibilité Le Client bénéficie, sous réserve d'éligibilité et de détention d'une Livebox compatible, d'un service de télévision dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé accessible sur son poste de télévision. Le service de télévision disponible sur le téléviseur, activable sur demande, nécessite un décodeur, une carte d'accès TV et une antenne parabolique.
- *Utilisateur* : personne physique majeure ayant la jouissance d'un ou de plusieurs Services de l'Offre (ligne téléphonique, accès Internet…) confiés par le Client, sans être titulaire du présent contrat.
- *Wi-Fi* : Wireless Fidelity, nom commercial pour la technologie IEEE 802.11b de réseau local Internet sans fil (WLAN).
- *Zones de couverture* : zones géographiques dans les départements et collectivités d'Outre-mer suivant : Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane française, Saint-Barthélemy, Saint Martin, au sein desquelles Orange fournit tout ou partie des Services de l'Offre sous réserve de compatibilités techniques.

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange fournit l'offre Internet pro intense Outre-mer dans les départements d'Outre-mer suivants : Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane française, Saint-Barthélemy, Saint Martin, et permettant au Client de bénéficier, moyennant un montant forfaitaire mensuel, de :

- un service d'accès à internet ;
- un service de téléphone pro par Internet ;
- un numéro de téléphone de type géographique à dix chiffres :
- un forfait de communications ;
- des services inclus.

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement ont également pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Client accède et utilise les Services de l'Offre.

ARTICLE 3. CONTENU DE L'OFFRE « INTERNET PRO INTENSE OUTRE-MER SANS LIGNE FIXE CLASSIQUE »

Orange met en place les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement des Services de l'Offre.

3.1 Service d'accès à Internet

Le service d'accès à Internet comprend :

- l'accès au réseau Internet via la technologie xDSL au débit technique auquel le Client est éligible au moment de la souscription (jusqu'à 50Mb/s) ;
- un service de courrier électronique ;
- un service de pages personnelles ;
- des services inclus ;
- une prestation d'installation de la Livebox pro sur site par un technicien. Cette prestation d'installation s'applique uniquement pour le Client qui souscrit concomitamment pour la première fois à une offre « Internet pro intense Outre-mer sans ligne fixe classique » et loue pour la première fois une Livebox pro.

Le débit IP dédié Internet est, selon compatibilité technique et éligibilité de la ligne au moment de la souscription, de 512 Kb/s jusqu'à 50 Mb/s en débit descendant et jusqu'à 8 Mb/s en débit remontant sur VDSL et de 512 Kb/s jusqu'à 20 Mb/s en débit descendant et jusqu'à 800 Kb/s en débit remontant sur ADSL.

<u>Le courrier électronique</u>

Orange s'engage à mettre à disposition du Client :

- une infrastructure de messagerie électronique ;
- un service d'authentification permettant l'accès à la ou les boîtes aux lettres du Client. Orange attribue à chaque Client la possibilité de pouvoir disposer de plusieurs boîtes aux lettres, selon l'offre commerciale en vigueur.

Le détail de l'ensemble des fonctionnalités liées aux boîtes aux lettres électroniques ainsi que les « Conditions générales d'utilisation de la messagerie pro » sont consultables sur **www.pro.orange.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel.

L'adresse de messagerie qui est attribuée par Orange ainsi que le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres électronique créée (boîte aux lettres principale et boîtes aux lettres secondaires) constituent le « Compte Utilisateur » du Client.

<u>Les pages personnelles</u>

Orange s'engage à mettre en œuvre les ressources nécessaires pour fournir un accès :

- au service d'authentification qui filtre les connexions pour les seules personnes habilitées ;
- à ses pages personnelles en consultation et en modification ;
- à son portail client ;
- à la consultation de ses pages personnelles ouvertes à l'ensemble des internautes.

Le détail des fonctionnalités des pages personnelles ainsi que les « Conditions Générales d'Utilisation des pages personnelles » sont consultables sur **www.pro.orange.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel.

<u>Les services inclus (détails et conditions sur **www.pro.orange.fr**)</u>

Les services inclus dans les forfaits Internet de l'Offre sont les suivants :

- 20 boîtes aux lettres ;
- un « antivirus mail » ;
- un antispam plus ;
- le portail pro disponible à l'URL « **www.pro.orange.fr** » spécifiquement dédié aux professionnels ;
- le « Nom de Domaine Pro », sous réserve d'activation ;
- le « Forfait SMS » de 20 SMS Internet par mois à compter du jour de la souscription à l'Offre ;
- 20 pages de « Mail to Fax » par mois à compter du jour de la souscription à l'Offre ;
- l'assistance téléphonique spécifiquement dédiée aux professionnels ;
- le service « adresse IP fixe » activé sur demande du Client.

3.2 Service de téléphone pro par Internet

<u>Définition du service</u>

Le service de téléphone pro par Internet permet au Client, détenteur d'une Livebox pro et disposant d'un téléphone compatible raccordé à la Livebox pro (conformément aux paramétrages et aux dispositions du manuel d'utilisation de cette Livebox pro), de disposer d'une ligne téléphonique sur xDSL incluant :

Édition du 09/07/2015

- la réception d'appels sur un numéro à dix (10) chiffres de type géographique ;
- l'émission d'appels depuis le numéro de type géographique dans la zone de couverture vers tous les numéros de téléphones fixes locaux et nationaux et vers les numéros IP compatibles (hors numéros IP à tarification spécifique). Plus d'informations sur les conditions d'utilisation de ces services sur **www.pro.orange.fr**).

Orange attribue au Client un numéro de téléphone non géographique de type 087 ou 09X, différent du numéro de téléphone attribué pour une ligne analogique. Ce numéro est strictement personnel au Client et ne peut donc être cédé sous quelque forme que ce soit par ce dernier (ni protégé par un droit de propriété industrielle ou intellectuelle).

La communication téléphonique dans le cadre du service de téléphone pro par Internet sera automatiquement interrompue au bout de trois (3) heures. Ainsi, chaque appel du Client ne pourra dépasser cette durée.

Toute connexion au service de téléphone pro par Internet sera interrompue lors de la coupure de la connexion xDSL.

Au bout de vingt-quatre (24) heures, la session Internet sera interrompue ainsi que la communication du Client utilisant le Service de Téléphone Pro par Internet.

Pour pouvoir utiliser à nouveau le Service de Téléphone Pro par Internet, le Client devra attendre que la connexion à ce service soit rétablie. Pour cela, il devra s'assurer de la disponibilité du Service de Téléphone Pro par Internet telle que décrite dans le présent article.

Dans un premier temps, la connexion au Service d'accès à Internet sera interrompue au bout de vingt-deux (22) heures de connexion sauf si le Client est en communication dans le cadre de son Service de Téléphone Pro par Internet.

Dans ce cas, la session Internet sera coupée dès lors que le Client n'est plus en communication, c'est-à-dire qu'il n'utilise plus son Service de Téléphone Pro par Internet dans la limite de vingt-quatre (24) heures de session Internet.

Toutefois, si le Client utilise toujours son Service de Téléphone Pro par Internet sur la même communication, le Client sera informé quelques minutes avant la coupure au bout de vingt-quatre (24) heures de la session du Service par un signal sonore.

Enfin, quelques instants avant la coupure de la session Internet, si le Client est toujours en communication depuis sa seconde ligne téléphonique, il sera informé par un second signal sonore de la coupure.

Plus d'informations sur le service de téléphonie pro par Internet sur **www.pro.orange.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel.

Portabilité du numéro de téléphone par internet :

Le Client est informé par Orange des conditions d'éligibilité des demandes de portabilité, ainsi que des conséquences de ses demandes dans l'annexe relative à la Portabilité des numéros fixes.

Après avoir préalablement pris connaissance de l'ensemble des conditions contractuelles régissant la portabilité des numéros fixes, le Client donne mandat à Orange pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de la demande de portabilité entrante auprès de son opérateur.

Le Client est informé que sa demande de Portabilité sortante du numéro, vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès d' Orange en ce qui concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté.

3.3 Forfait de communications

Grâce à son forfait de communications le Client bénéficie :

- d'un forfait de communications mensuelles depuis la Zone de couverture vers des numéros de plus de 100 destinations (détails des forfaits dans la Fiche Tarifaire en vigueur*).
- d'appels illimités depuis la Zone de couverture vers les fixes et mobiles de métropole et des départements et collectivités d'Outre-mer depuis le téléphone par Internet branché sur la Livebox pro.
- d'appels illimités depuis la Zone de couverture vers les fixes de plus de 100 destinations depuis le téléphone par Internet branché sur la Livebox pro.

Ce forfait s'applique aux communications émises depuis le téléphone par Internet branché sur la Livebox pro. Les communications sont décomptées du forfait selon leur ordre chronologique d'émission.

En dehors et en dépassement de ce forfait, les communications émises depuis la ligne téléphonique par Internet sont facturées de la manière suivante :

- si le Client n'est pas titulaire d'une offre tarifaire sur sa ligne Internet, les communications sont facturées selon les tarifs en vigueur de l'Offre, telles que définies dans la Fiche Tarifaire en vigueur* ;
- si le Client est titulaire d'une offre tarifaire sur sa ligne Internet, les communications sont facturées selon les tarifs en vigueur propres à ladite offre tarifaire, sous réserve d'éligibilité.

* Fiche Tarifaire en vigueur disponible sur **www.pro.orange.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel.

Sont exclus du forfait d'appels illimités du service de téléphonie pro par Internet :

- les appels vers les autres destinations que celles incluses dans le forfait de communications mensuelles, vers les services spéciaux nationaux et internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (transpac, télétel, audiotel, minitel...), vers les numéros IP à tarification spécifique dont la liste est disponible sur **www.pro.orange.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel, vers les numéros d'accès à Internet et certains numéros non géographiques dont l'usage est abusif ;
- les communications passées avec les lignes étendues Orange ;
- certains numéros peuvent ne pas être accessibles via le service de téléphone pro par Internet. Le Client peut prendre connaissance des numéros de téléphone accessibles via son service de téléphone pro par Internet sur **www.pro.orange.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel.

Le Client reconnaît être informé que le service téléphone pro par Internet est incompatible avec les services de type donnée (fax, minitel...).

Il est précisé que les communications téléphoniques non comprises dans le forfait sont facturées en sus de l'abonnement au service d'accès à Internet, selon une grille tarifaire spécifique à l'Offre, telle que définie dans la Fiche Tarifaire (disponible sur **www.pro.orange.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel).

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des cas d'utilisation abusives du service de téléphone pro par Internet dont la liste non exhaustive figure à l'article « Responsabilité » des présentes.

3.4 Service TV numérique

Le service de télévision accessible sur le poste de télévision du Client est activable sur demande uniquement sous réserve d'éligibilité et il nécessite pour les Clients la détention d'une Livebox compatible, d'un Décodeur, d'une carte d'accès TV.

Pour les Clients de l'offre Internet pro intense Outre-mer sans ligne fixe classique, Orange attire l'attention du Client sur le fait d'une part qu'il doit faire son affaire de l'acquisition et l'installation de la Parabole et d'autre part que cet Équipement est indispensable pour la réception de la TV numérique via une voie satellitaire.

Par exception aux autres Services de l'Offre, il ne peut être utilisé qu'à des fins strictement personnelles et privatives, à l'exclusion de toute autre utilisation. La Livebox et le Décodeur sont mis à disposition du Client par Orange après activation effective du Service à l'exclusion de la Parabole. Ce Service permet l'accès à un bouquet de chaînes de télévision numérique d'Orange ainsi qu'à des contenus notamment de cinéma et de la vidéo à la demande (VoD) soumis à des Conditions Spécifiques et sous réserve d'éligibilité technique.

Le Client reconnaît que l'accès aux services VoD est soumis à des conditions tarifaires particulières, spécifiées sous la rubrique « VoD », accessibles sur l'écran TV du Client. Par ailleurs, ce service permet d'accéder également à d'autres bouquets de chaînes sous réserve d'éligibilité technique et de la souscription à un abonnement payant auprès d'un fournisseur de bouquets de télévision. Le Client devra, à l'activation de la TV numérique, verser un dépôt de garantie pour la mise à disposition du Décodeur et de la carte d'accès TV. Les modalités de constitution de ce dépôt de garantie sont précisées dans le Formulaire d'abonnement. Le versement du dépôt de garantie est indispensable et nécessaire à l'activation du service. L'abonnement à des bouquets de chaînes de tiers et plus généralement à tout autre service de tiers fait l'objet d'un contrat distinct. Les éventuels Équipements doivent être retournés à l'adresse indiquée par le Service Clients, les frais de retour sont à la charge du Client

ARTICLE 4. CONDITIONS DE FOURNITURE DE L'OFFRE

4.1 Conditions d'accès aux Services de l'Offre

Les Services de l'Offre sont accessibles à partir d'une ligne téléphonique utilisant les technologies xDSL et nécessitent un Équipement spécifique compatible en fonction des différents services.

Pour pouvoir accéder aux Services de l'Offre, le Client doit se situer dans la Zone de couverture telle que définie aux présentes.

Le Client est invité à se renseigner auprès de l'interlocuteur commercial habituel ou sur **www.pro.orange.fr**.

Toute connexion au service d'accès à Internet sera interrompue au bout de vingt-quatre heures (24h).

Dans le cadre du service de téléphone pro par Internet, la connexion sera interrompue entre vingt-deux heures (22h) et vingt-quatre heures (24h) dans les conditions précisées à l'article « Service de téléphone pro par Internet ».

Le Client prend note d'une part, qu'il n'est pas nécessaire qu'il soit préalablement titulaire d'un abonnement au service téléphonique commuté d'Orange et d'autre part, que si préalablement à la souscription des présentes, il est titulaire d'un abonnement au service téléphonique commuté d'Orange sur la ligne téléphonique qui va supporter les Services de l'Offre, la souscription aux présentes entraînera la résiliation dudit abonnement ainsi que de l'ensemble des services qu'il a pu souscrire sur cette ligne.

À cet effet, le Client donne mandat par les présentes à Orange, pour agir en son nom et pour son compte, pour résilier l'abonnement au service téléphonique commuté et les éventuels services souscrits auprès d'Orange.

Le Client fait son affaire des éventuels services qu'il a pu souscrire auprès d'autres opérateurs ainsi que des conséquences contractuelles de la résiliation.

Par ailleurs, pour pouvoir bénéficier des Services de l'Offre, le Client doit :

- disposer des Équipements nécessaires pour la fourniture des Services de l'Offre ;
- disposer du libre usage d'un micro-ordinateur configuré et paramétré pour pouvoir accéder aux Services de l'Offre selon les spécifications détaillées à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1286.php** ou fournies en points de vente.

Orange fournira au Client des éléments personnels d'identification lui permettant d'accéder aux Services de l'Offre, à savoir, notamment : identifiant de connexion, mot de passe de connexion, identifiant de messagerie, adresse de messagerie, mot de passe de messagerie et numéro d'utilisateur.

L'accès aux Services de l'Offre nécessite un délai de mise en service qui ne peut excéder quinze (15) jours à compter de la souscription à l'Offre.

4.2 Conditions d'accès à la technologie VDSL

4.2.1 Conditions d'éligibilité à la technologie VDSL

Pour bénéficier de la technologie VDSL, le Client :

- doit se situer dans une zone géographique éligible (consulter les zones éligibles sur **www.pro.orange.fr**).
- doit détenir une ligne compatible techniquement et éligible à ladite technologie. Pour cette vérification, le Client est invité à entrer en contact avec un interlocuteur commercial Orange au 1016 ou bien dans l'un des points de vente de la zone où cette technologie est disponible.

Orange, SA au capital de 10 595 541 532 euros, 78 rue Olivier de Serres - 75015 Paris - 380 129 866 RCS Paris



- doit être équipé d'une Livebox pro V3.

Il est précisé que dans certaines hypothèses, le raccordement effectif du local du Client au réseau sur la base d'une technologie VDSL peut nécessiter l'installation de composants spécifiques au niveau du réseau Orange. De ce fait, l'intervention d'un technicien peut être nécessaire préalablement au raccordement et engendrer des délais dans l'activation de la technologie VDSL.

Il est précisé qu'un Client bénéficiant de la technologie ADSL peut demander à bénéficier de la technologie VDSL sous réserve d'être éligible à cette technologie. Il continuera de bénéficier du service d'accès à Internet et des capacités de communication correspondant à son offre ADSL jusqu'à ce que la prestation d'installation du composant réseau soit effectuée et que sa Livebox pro V3 soit connectée.

4.2.2 Equipement requis pour l'utilisation de fax ou de téléalarmes

L'utilisation de fax ou de téléalarmes nécessite pour les Clients VDSL l'installation de dispositifs nommés « filtres maîtres ».

L'installation de ces équipements nécessite l'intervention d'un technicien dans le local du Client et une éventuelle adaptation de l'installation téléphonique du Client. Le prix forfaitaire de cette prestation est de 107,86 € HT.

4.2.3 Mise en service

Orange s'engage à mettre en service l'accès VDSL dans un délai maximal de quinze (15) jours à compter de la date de connexion de la Livebox pro V3 au réseau téléphonique.

En cas de retard de raccordement de la Livebox pro V3 du Client à la technologie VDSL, ce dernier continuera à bénéficier normalement du service internet sur le réseau ADSL à l'exception de la coupure exceptionnelle prévue ci-après.

Le Client est informé que l'intervention d'Orange sur son réseau pour le raccordement de sa Livebox pro V3 à la technologie VDSL peut entraîner une coupure de l'accès internet n'excédant pas 10 min. En aucun cas, la responsabilité d'Orange ne pourra être engagée à ce titre.

Une fois la mise en service effectuée, le Client sera informé par SMS et mail, selon les informations de contact qu'il aura renseignées, de l'activation des services auxquels il a souscrit. Il est à noter que l'activation du service VDSL et des services associés à l'offre souscrite est effectuée de manière différée par rapport à la souscription et à la connexion du matériel compatible.

Dans le cas d'une migration d'une offre internet HD pro vers une offre internet HD pro sur support VDSL, le remplacement de la Livebox par la Livebox pro V3 est gratuit, cependant la connexion de la Livebox pro V3 au réseau téléphonique incombe au Client. Toutefois, le Client peut demander à ce que cette connexion soit faite par un technicien Orange. Le prix forfaitaire de cette prestation est de 189 € HT.

Par ailleurs, certaines configurations Client nécessitent l'intervention d'un technicien Orange chez le Client pour la connexion de sa Livebox pro V3. Ces interventions obligatoires seront alors prises en charge par Orange.

4.2.4 Déménagement et modification d'offre

Dans les cas de déménagement et/ou de modification d'offre, le Client est invité à se rapprocher des services commerciaux d'Orange. Si le Client déménage à une adresse où la ligne ne permet pas de proposer un accès VDSL, le Client sera migré sur l'offre ADSL équivalente, avec un débit maximum de 20Mb/s en débit descendant.

4.3 Incompatibilités de l'Offre

L'Offre « Internet pro intense Outre-mer sans ligne fixe classique » n'est pas compatible avec les fonctionnalités fax, téléalarme et monétique.

Les règles de compatibilité sont disponibles à tout moment à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1282.php** ou fournies en points de vente.

ARTICLE 5. ÉQUIPEMENTS ET INSTALLATION

5.1 La Livebox pro

La Livebox pro se base notamment sur des logiciels publiés sous une licence dite libre ou open source, comme par exemple le noyau Linux, Busybox ou Iptables, tous les trois publiés selon les termes de la licence GNU General Public License (GNU GPL). Le Client peut consulter la liste des logiciels concernés, leur licence et télécharger leur code source complet et correspondant sur le site web **http://www.opensource.orange.com**.

Pour chaque version d'un logiciel concerné, le Client pourra accéder à l'ensemble de ces informations tant que cette version sera mise à disposition via la Livebox pro, puis pendant trois (3) ans après la date de déploiement d'une nouvelle version du logiciel ou du terme définitif de la mise à disposition de ladite version via la Livebox pro. Avant d'utiliser l'un de ces logiciels disponibles sur le site web **http://www.opensource.orange.com**, le Client devra préalablement prendre connaissance de la licence associée et en accepter les termes et conditions. En outre, le Client reconnaît que ces logiciels ne font pas l'objet de garantie conformément aux termes de la licence qui leur est applicable.

5.1.1 Description

Pour pouvoir utiliser les Services de l'Offre, le Client devra disposer d'Équipements spécifiques compatibles avec les Services de l'Offre.

Le Client disposant d'un Équipement, antérieurement à la souscription des présentes, peut utiliser celui-ci dès lors qu'il est compatible avec l'Offre. Pour s'assurer de la compatibilité de son Équipement, le Client est invité à se rendre sur **www.pro.orange.fr**.

Les caractéristiques techniques des Équipements sont décrites dans les guides d'installation et d'utilisation correspondant aux Équipements et aux services correspondants.

La liste des Équipements nécessaires à l'utilisation de tout ou partie de l'Offre est disponible auprès de l'interlocuteur commercial habituel ou sur **www.pro.orange.fr**.

En cas de livraison des Équipements, il appartient au Client de vérifier le contenu desdits Équipements au moment de la livraison et de formuler, si nécessaire, ses réserves motivées, qui devront être confirmées au transporteur, par acte extrajudiciaire (notamment par exploit d'huissier) ou par lettre recommandée avec avis de réception, dans les trois (3) jours suivant la réception des Équipements.

5.1.2 Location de la Livebox pro

La Livebox pro est proposée à la location par Orange. Le montant de la location ainsi que la liste des Équipements sont disponibles sur **www.pro.orange.fr** ou sur la Fiche Tarifaire en vigueur de l'Offre. La Livebox pro reste la propriété d'Orange.

Par conséquent, elle ne peut donc être cédée, sous-louée, transformée, donnée en gage ou en nantissement, transférée ou prêtée sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est interdit de disposer de la Livebox pro en dehors de l'utilisation des Services de l'Offre.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur la Livebox pro, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement Orange afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

Le Client s'engage à maintenir sur la Livebox pro la mention de propriété d'Orange qui y est apposée.

À compter de la réception de la Livebox pro et pendant la durée des présentes, le Client est gardien de celle-ci, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui lui seraient causés ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En cette qualité de gardien, il est et demeure responsable de tous dommages causés à la Livebox pro. Le Client répond du vol, de la perte ou des détériorations de la Livebox pro.

Ainsi, le Client devra payer à Orange les sommes détaillées et disponibles sur **www.pro.orange.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel, en cas de vol, perte ou détérioration subie par la Livebox pro.

5.1.3 Restitution de la Livebox pro

En cas de résiliation de tout ou partie des présentes, pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des parties, le Client doit restituer la Livebox pro en bon état de fonctionnement et complète (y compris ses accessoires), soit en les restituant en boutique Orange, soit en points relais.

Lors de la remise ou à réception de la Livebox pro, le Client recevra un courrier de confirmation de restitution attestant de sa restitution effective et des éventuelles réserves sur l'état de la Livebox pro.

En cas de non-restitution de la Livebox pro par le Client, à l'issue d'un délai d'un (1) mois à compter de la résiliation pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des parties, et après l'envoi d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception, restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours à compter de sa présentation, Orange facturera au Client une somme forfaitaire d'un montant de cent-trente (130) euros HT.

En cas de retour de la Livebox pro en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, Orange facturera les frais de réparation dans la limite du montant forfaitaire indiqué pour les cas de non-restitution de la Livebox pro (vu ci-dessus).

Le Client autorise Orange à utiliser ses coordonnées bancaires transmises afin de recouvrer les sommes dues pour les cas énumérés ci-dessus.

5.1.4 Entretien

L'entretien de la Livebox pro dans le cadre des présentes Conditions générales d'abonnement est assuré par Orange ; cette location inclut l'entretien pièces et main-d'œuvre de la Livebox pro à compter du jour de la souscription.

Cet entretien est limité au remplacement des pièces défectueuses, à l'exclusion de la réparation de tout autre préjudice.

L'entretien ne couvre pas en particulier les éléments mobiles (cordons, fils, prises...), ni les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire. Il est toutefois impératif pour l'exercice de cet entretien que l'ensemble des éléments composant la Livebox pro soit retourné. Lorsque le mauvais fonctionnement est établi, Orange se réserve le choix des pièces à modifier ou à changer, des réparations à effectuer, ainsi que les moyens en main-d'œuvre nécessaires à la réparation.

Les frais de retour sont à la charge du Client.

L'entretien exclut les réparations des dommages causés par la foudre et les surtensions, ainsi que les réparations des dommages causés par un usage anormal, par une mauvaise installation ou par une réparation non autorisée par le Client, par des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure.

Plus d'informations sur la Livebox pro, ses modalités de fonctionnement et d'utilisation sur **www.pro.orange.fr**.

5.2 Installation

5.2.1 L'installation sur site de la Livebox pro

Le Client qui, pour la première fois, loue une Livebox pro ou souscrit à une offre Internet haut débit pro d'Orange, y compris « Internet pro intense Outre-mer sans ligne fixe classique », bénéficie gratuitement d'une prestation d'installation sur site. Cette prestation d'installation sur site est réalisée sur demande du Client.

Cette prestation d'installation gratuite comprend :

- le déplacement du technicien (les jours et heures ouvrables, du lundi au vendredi de 8h à 18h) ;
- la livraison et l'installation de votre Livebox pro à l'adresse précisée lors de la commande ;
- le paramétrage de la connexion Internet de votre ordinateur en mode filaire ou Wi-Fi ;
- le paramétrage d'une boîte mail avec l'adresse personnalisée au nom de votre société ;
- l'installation de votre service de téléphone par Internet ;
- un test de bon fonctionnement de l'accès Internet ;
- une aide à la prise en main de la messagerie et de la téléphonie par Internet.

La prestation d'installation sur site sera effectuée aux heures ouvrables entre 8h00 et 18h00, du lundi au vendredi.

Le Client doit prendre un rendez-vous avec un technicien dans les trente (30) jours calendaires suivant la prise d'abonnement au service d'accès à Internet. Passé ce délai de trente (30) jours calendaires (suivant la prise d'abonnement), le Client n'aura plus droit à cette prestation d'installation à domicile.

Un délai minimum de douze (12) jours calendaires à compter de la date de la prise de rendez-vous est nécessaire pour pouvoir fixer une date d'installation.

Orange, SA au capital de 10 595 541 532 euros, 78 rue Olivier de Serres - 75015 Paris - 380 129 866 RCS Paris



Cette prestation d'installation est valable uniquement sur le matériel non installé en cas d'acquisition d'un nouveau modem.

Dans les autres cas, les conditions d'installation des présentes s'appliquent.

5.2.2 Installation par le Client des autres équipements spécifiques de l'Offre

Le Client effectue l'installation des Équipements sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans les guides d'installation et d'utilisation des services correspondants disponibles sur **www.pro.orange.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel.

5.2.3 Mise en service par Orange

La mise en service est effectuée par Orange au niveau de ses plates-formes de services.

La mise en service du service d'accès à Internet sera considérée comme effective à la date stipulée dans le courrier transmis au Client.

Orange est fondée à facturer le service d'accès à Internet à compter de la date de mise en service telle que définie ci-dessus.

ARTICLE 6. ANNUAIRE

A) Inscription dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe d'Orange

Dans le cadre du service de téléphone pro par Internet et pour son numéro de téléphone par Internet, le Client est inscrit dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe d'Orange. Les règles d'inscription dans cette base sont définies dans les Conditions Spécifiques « Annexe aux conditions générales : règles d'inscription dans la base des abonnés au service de téléphonie fixe » d'Orange.

Cette base, sous réserve des droits exprimés par le Client en matière de protection de ses coordonnées, est mise à disposition des fournisseurs de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaires, en faisant la demande, et ce à des fins de parution sous leur responsabilité et selon leurs propres règles éditoriales.

Le Client et les utilisateurs le cas échéant garantissent Orange de l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de leur inscription dans cette base et restent seuls responsables de ces informations.

B) Inscription avec une catégorie professionnelle

Dans le cadre du service de téléphonie pro par Internet, les coordonnées du Client figurent gratuitement dans la localité d'installation de sa ligne téléphonique avec la catégorie professionnelle la mieux adaptée à son activité.

L'inscription de la catégorie professionnelle est subordonnée à la production par le Client de justificatifs portant notamment sur la dénomination, l'activité professionnelle, l'adresse d'installation.

Le Client, en tant que titulaire de la ligne xDSL, peut, sous sa responsabilité, demander que l'inscription de ses coordonnées soit remplacée par celle d'un des Utilisateurs de cette ligne, sous réserve que le Client ait recueilli l'accord express et préalable de l'Utilisateur concerné et qu'il produise les justificatifs mentionnés au présent article.

Le Client et/ou les Utilisateurs concernés garantissent Orange de l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de leur inscription dans la base de données annuaire des abonnés au service de téléphonie fixe d'Orange et restent seuls responsables de ces informations.

C) Droits du Client au titre de l'Annuaire Universel

Le Client a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que son numéro de téléphone par Internet ainsi que ses coordonnées soient publiés dans les annuaires et utilisés pour des services de renseignements. Ainsi, à défaut d'opposition expresse de la part du Client, leur publication est automatique.

L'abonné a la possibilité de faire inscrire dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe d'Orange à des fins de parution les données suivantes : numéro de téléphone, nom, prénom, ou raison sociale, adresse d'installation de la ligne, profession ou activité, et adresse électronique (uniquement dans les annuaires et services de renseignements électroniques).

Le Client peut également modifier les critères de parution concernant ses données.

Ainsi, le Client peut s'opposer :

- à ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements, sauf lorsque l'activité professionnelle indiquée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs ;
- à ce qu'il soit fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie ;
- à ce que ses coordonnées soient utilisées dans des opérations de prospection directe à l'exception des opérations concernant la fourniture des Services de l'Offre et relevant de la relation contractuelle entre le Client et Orange ;
- ou encore à figurer dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone.

Le Client, en tant que titulaire de la ligne xDSL, peut, sous sa responsabilité, demander que l'inscription de ses coordonnées soit remplacée par celle d'un des utilisateurs de cette ligne, sous réserve que le Client ait recueilli l'accord express et préalable des utilisateurs concernés et qu'il produise les justificatifs demandés par Orange.

Le Client et les utilisateurs concernés garantissent Orange de l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de leur inscription dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe d'Orange et restent seuls responsables de ces informations.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression de ses données. Le Client peut exercer ces droits en ligne à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1323.php**.

ARTICLE 7. OPPOSABILITÉ DES ÉCHANGES PAR COURRIERS ÉLECTRONIQUES ET CONVENTION DE PREUVE

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement à l'Offre constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client.

Orange peut envoyer au Client sur cette adresse électronique principale des informations relatives à l'utilisation de son service (exemples : informations relatives à la propagation d'un nouveau virus sur le réseau Internet, délivrance de la facture au format électronique...). Par conséquent, le Client est tenu de consulter régulièrement cette boîte aux lettres afin de prendre connaissance des messages adressés par Orange.

Ainsi le Client accepte expressément que toute demande formulée par Orange par courrier électronique à cette adresse principale lui soit opposable et que la preuve du consentement du Client relatif auxdites demandes soit constituée par un enregistrement sur le système d'information d'Orange. Le Client accepte donc que cette donnée soit enregistrée et reproduite sur un support informatique choisi par Orange, moyens dont il reconnaît la valeur probante.

En outre, les parties conviennent de considérer les messages reçus par télécopie ou par voie électronique et plus généralement les documents électroniques échangés entre elles, comme des écrits d'origine au sens de l'article 1316-1 du Code civil c'est-à-dire comme ayant la même valeur que celle accordée à l'original. Les parties conviennent de conserver les télécopies ou les écrits électroniques de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du Code civil.

ARTICLE 8. RESPONSABILITÉS

8.1 Responsabilité du Client et/ou des Utilisateurs

8.1.1 De manière générale

- Le Client ne peut en aucun cas céder ou transmettre à un tiers à titre onéreux ou gratuit, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice du présent contrat sans accord préalable et écrit d'Orange.
- Le Client s'engage à fournir, lors de son inscription et pendant toute la durée de son abonnement, des informations d'identification exactes et à jour (notamment son nom, prénom, adresse postale).

Par conséquent, le Client est seul responsable des données qu'il communique à Orange. Ces données sont celles qui seront utilisées dans la transmission des appels vers les services d'urgence compétents.

- Le Client s'engage à informer Orange de toute modification concernant sa situation notamment en cas de changement d'adresse ou de ses références bancaires.
- Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, dans le cas où les Services de l'Offre seraient utilisés par un mineur.
- Le Client effectue l'installation des Services de l'Offre et des Équipements y afférents, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'installation proposé au client ou dans les Conditions Générales d'Utilisation des services disponibles sur **www.pro.orange.fr**.
- Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation des Services de l'Offre.
- Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données, ses différents codes et/ou Identifiants et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus, vers, circulant sur le réseau Internet, ou de piratage venant d'Internet et de procéder à des sauvegardes régulières. Orange ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation, même accidentelle, de ces codes et/ou Identifiant à un tiers.
- Le Client s'engage à utiliser les Services de l'Offre conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé.

Constituent notamment des cas d'utilisation inappropriée et abusive par le Client et les Utilisateurs, sans que la liste ci-après ne présente un caractère exhaustif :

- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux des services en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation ;
- l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- la cession ou la revente, totale ou partielle des communications illimitées ;
- l'utilisation des Services de l'Offre à des fins autres que pour ses besoins propres (notamment aux fins d'en faire commerce ou par exemple, partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures à l'entreprise) ;
- la programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (avec le service « Mail to fax ») ;
- l'utilisation simultanée du service de téléphone pro par Internet sur une même ligne ;
- l'utilisation du forfait sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS ;
- l'envoi en masse de messages ou de communications, de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité ;
- l'utilisation du service de téléphone pro par Internet générant une consommation de communications supérieure à 24h. Le Client est informé que sa connexion sera interrompue au plus tard au bout de vingt-quatre (24) heures ;
- l'utilisation des Services de l'Offre à des fins contraires aux lois, règlements, à l'ordre public et aux bonnes mœurs ;
- l'utilisation des Services de l'Offre vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tels que par exemple vers des services de jeux, de Tchat, de charme...) consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du service par Internet vers toute plate-forme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client ;
- le non-respect de l'article concernant les services illimités (ci-dessous).

Orange, SA au capital de 10 595 541 532 euros, 78 rue Olivier de Serres - 75015 Paris - 380 129 866 RCS Paris

orange

8.1.2 Concernant l'accès Internet

Le service d'accès à Internet est soumis à des règles d'usage décrites ci-dessous.

Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites du service d'accès à Internet, et en particulier reconnaît :

- qu'Orange n'exerce aucun contrôle sur les données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur et sur le contenu qu'elle héberge à la demande du Client. Le Client garantit Orange contre toute réclamation ou recours intenté par un tiers du fait du contenu mis en ligne par ses soins sur les outils d'Orange. Orange, en tant qu'hébergeur de contenus, pourra être amenée à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise en ligne d'un contenu manifestement illicite. Orange propose à ses clients des moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains services et contenus ou de les sélectionner. Ces moyens sont mis à disposition selon des conditions tarifaires spécifiques et des conditions d'utilisation disponibles sur **www.pro.orange.fr** ;
- avoir connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations ;
- que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels ;
- que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au service Internet et à tout service interconnecté ;
- que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. Le Client est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet.

Afin qu'Orange soit en mesure notamment, d'assurer la transmission des appels vers les services d'urgence compétents, le Client est averti qu'une fois la Livebox pro installée dans les conditions vues précédemment, à l'adresse postale qu'il a fournie dans le cadre de son inscription, il ne devra en aucun cas la déplacer.

8.1.3 Concernant les services illimités

Le Client et ses Utilisateurs s'engagent à adopter un comportement « raisonnable » lorsqu'ils utilisent des services illimités (appels, mail to fax, SMS, Internet…) ; et ce afin de permettre notamment à tous les Clients d'accéder au Réseau dans des conditions optimales.

S'agissant du service de téléphonie par Internet, le comportement « raisonnable » s'entend, au niveau des communications illimitées voix, par un maximum :

- de 500 correspondants différents par mois de cycle de facturation/ligne, et/ou
- de 24 heures par jour de communications par ligne, et/ou
- de 3 heures de communications en continu (au-delà l'appel est coupé), par appel et ce quelle que soit la destination.

En cas d'utilisation frauduleuse et/ou de non-respect d'un comportement raisonnable, sauf exception telle que précisée au paragraphe ci-dessous, Orange se réserve le droit de suspendre le service puis de résilier le contrat d'abonnement, conformément aux stipulations de l'article « Suspension/Résiliations » des présentes.

En cas d'utilisation des communications illimitées à des fins commerciales (notamment revente des communications illimitées), Orange résiliera de plein droit et sans préavis le contrat d'abonnement du Client.

8.1.4 Autres obligations

- *Concernant la messagerie* : le client reste en tout état de cause seul responsable à l'égard d'Orange de ses propres boîtes aux lettres. Elles ne peuvent en aucun cas être louées ou cédées à titre gratuit ou payant. Orange peut, dans le respect de la législation sur l'interception des correspondances électroniques, communiquer le contenu du courrier électronique de ses Clients aux autorités judiciaires et administratives compétentes, à leurs demandes.

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription à l'Offre constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client. Le Client peut exercer un droit d'opposition sur tout ou partie des sollicitations commerciales envoyées par Orange.

- *Concernant l'obligation légale du Client contre le piratage* : conformément à l'article 5 de la loi n°2009-669 du 12 juin 2009 favorisant la diffusion et la protection de la création sur Internet, le Client est informé des dispositions de l'article L. 336-3 du code de la propriété intellectuelle : « *La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres I et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé.* »

Le Client est informé de ce que sa responsabilité pourrait être engagée en cas de manquement à l'obligation définie à l'article L.336-3 du CPI.

En effet, lorsque la Commission de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (commission HADOPI) est saisie de faits susceptibles de constituer un manquement à l'obligation ci-dessus mentionnée, elle peut rappeler au Client le contenu de l'obligation, le mettre en demeure de la respecter et lui fournir les informations utiles concernant la lutte contre le piratage.

Si les recommandations restent sans effet, la commission HADOPI peut par l'intermédiaire d'Orange suspendre l'accès à Internet du Client.

Afin de prévenir les manquements à l'obligation définie à l'article L. 336-3, des moyens de sécurisation pourront être mis à disposition du Client lui permettant de contrôler l'utilisation par des tiers de l'accès mis à disposition.

En outre, le Client est informé que la violation des droits d'auteurs et des droits voisins au sens du code de la propriété intellectuelle par le Client ou l'un des Utilisateurs de l'accès Internet mis à disposition est un délit puni des peines pénales prévues aux articles L. 335-2, L. 335-3, L. 335-4, L. 335-6 et L. 335-7 du code de propriété intellectuelle.

- *Concernant l'utilisation des codes confidentiels et Identifiants* : l'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter aux Services de l'Offre est personnel et confidentiel.

Le Client s'engage à conserver secrets ses Identifiants et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

En cas de perte ou de vol d'un des Identifiants par le Client, ce dernier en informera immédiatement Orange par tout moyen. Orange procédera aussitôt à leur annulation. La responsabilité du Client, quant à l'utilisation des Identifiants, sera dégagée à l'égard d'Orange dès la réception de cette information.

Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client par téléphone après que ce dernier ait communiqué les éléments permettant de l'identifier. Les nouveaux Identifiants seront aussi confirmés par courrier.

Il est précisé que tout usage des Identifiants du Client est fait sous son entière responsabilité.

Une seule connexion à la fois par Identifiant est autorisée.

Toute tentative de connexion simultanée avec le même Identifiant pourra faire l'objet d'une suspension, sans préavis, du service en question par Orange excepté dans les cas où le Client a souscrit auprès d'Orange un service autorisant les connexions simultanées avec les mêmes Identifiants.

L'utilisation des Équipements est limitée à l'intérieur d'un bâtiment, à un usage privatif (notamment réseau d'entreprise, usage domestique).

Dans le cas où la personne qui paye les prestations ayant trait à l'Offre est différente du Client, celle-ci ne dispose d'aucun droit d'accès ou d'utilisation sur les Services de l'Offre.

8.2 Responsabilité d'Orange

- **Orange est responsable de la mise en place des moyens nécessaires à la bonne marche des Services de l'Offre**. Le bon fonctionnement des Services de l'Offre ne peut être assuré qu'avec les Équipements conformes aux spécificités techniques décrites dans les guides d'installation proposés au Client ou dans les Conditions Générales d'Utilisation des services disponibles sur **www.pro.orange.fr**. Orange prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité des Services de l'Offre sur le Réseau.
- Le Client est informé que l'utilisation des Services de l'Offre ne permet pas l'acheminement correct des appels vers les numéros d'urgence lorsqu'il utilise certains mobiles connectés à un modem de connexion Wi-Fi Internet compatible (type Livebox). Le Client doit alors composer le 112.
- À l'exception de ceux dont elle est l'éditrice, Orange ne saurait être tenue responsable des services et contenus sur lesquels elle n'exerce aucun contrôle. Orange appelle l'attention du Client sur la diversité et la nature des contenus et services accessibles sur Internet, et notamment sur l'existence de contenus susceptibles de heurter les mineurs.
- **La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée dans les cas suivants** :
  - en cas de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique des Clients effectuées par des tiers via le service d'accès à Internet ;
  - non-respect des procédures d'installation ;
  - agissements du Client contrevenant aux dispositions du code de la propriété intellectuelle ;
  - dysfonctionnement des Équipements et/ou du réseau informatique dont l'origine relève du seul fait du Client ;
  - en cas de renvois activés par le Client (et ce, quels que soient les destinataires). Il est donc de la responsabilité du Client de recueillir l'accord préalable des destinataires de ses renvois ;
  - en cas de force majeure telle que définie à l'article « Force majeure » ;
  - en ce qui concerne la fiabilité de la transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques connectés au réseau Internet ;
  - en cas de rupture, du fait du Client, du contrat afférent à sa ligne téléphonique ;
  - en cas d'utilisation du Service par le Client non conforme aux stipulations des présentes Conditions Générales d'Abonnement ;
  - en cas d'impossibilité d'accès par Internet au réseau privé virtuel d'une entreprise ;
  - en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, du Service fourni par Orange ;
  - en cas de perturbations ou d'interruptions du Service résultant d'incidents techniques avec un ou plusieurs pays couverts par le mode international ;
  - concernant la qualité et/ou du coût des services spécifiques proposés par les opérateurs étrangers et accessibles par des numéros spéciaux ;
  - quant au contenu des services consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Clients et d'une manière générale de toute information consultée par le Client.
- Orange ne saurait en aucun cas être tenue responsable des conséquences du détournement des Services de l'Offre par le Client.
- Orange n'est pas responsable sous quelque forme et de quelque manière que ce soit des services et des contenus fournis par des tiers, ou les services Kiosque, ainsi que de l'usage par le Client fait de ces services et de ces contenus. En particulier, dans l'hypothèse d'une résiliation des présentes, la

Orange, SA au capital de 10 595 541 532 euros, 78 rue Olivier de Serres - 75015 Paris - 380 129 866 RCS Paris



responsabilité d'Orange ne peut pas être engagée si le Client ne résilie pas les contrats souscrits auprès des tiers.

En tout état de cause, Orange reste étrangère à tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers à l'occasion des présentes.

La responsabilité d'Orange ne pourra être engagée, quels que soient le fondement et la nature de l'action, qu'en cas de faute prouvée de sa part ayant causé un préjudice personnel, direct et certain au Client. Les parties conviennent expressément que la typologie suivante de dommages et/ou préjudices ne pourra donner lieu à indemnisation, que ces derniers aient été raisonnablement prévisibles ou non : manque à gagner, perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, atteinte à l'image et/ou réputation et perte de données.

La responsabilité d'Orange ne pourra être engagée que dans la limite d'un montant de dommages-intérêts ne pouvant excéder, par incident, le montant facturé dans le cadre des présentes au titre des six (6) derniers mois au moment de la survenance de l'événement ayant engendré le préjudice. Le montant total des dommages et intérêts versés au cours d'une année civile, toute cause et incidents confondus, ne pourra excéder un montant égal au montant facturé dans le cadre des présentes au titre des neuf (9) derniers mois.

Toutefois, lorsque la responsabilité d'Orange est engagée à la suite d'erreurs ou d'omissions dans ses listes d'abonnés relatives au service de téléphonie par internet qu'elle communique aux éditeurs d'annuaires ou de services de renseignements, le montant des dommages et intérêts qu'Orange peut être amenée à verser au Client, tous préjudices confondus, est limité à 765 euros TTC par Client. La responsabilité d'Orange ne pourra être engagée en cas d'erreurs ou d'omissions du Client dans la communication des listes d'abonnés à Orange.

Par ailleurs, des conditions spécifiques qui compléteraient les présentes pourront, le cas échéant, prévoir des plafonds de responsabilité différents de ceux prévus aux termes du présent contrat.

En tout état de cause, au-delà de ces plafonds, le Client renonce, et fait renoncer ses assureurs, à tout recours contre Orange.

Pour les besoins du présent article, il est précisé que le Client est seul habilité à agir en responsabilité à l'égard d'Orange et qu'à cet effet, il se porte garant du respect de cette clause.

ARTICLE 9. SERVICE APRÈS-VENTE PRO GARANTI

En cas de panne, Orange met en œuvre les moyens nécessaires pour résoudre l'incident lors de l'appel du Client au Service Clients Orange.

Si le problème ne peut être résolu par téléphone, Orange, pour répondre rapidement aux besoins du Client, met en œuvre les moyens nécessaires afin de proposer au Client une solution adaptée au dysfonctionnement identifié.

Ces différents dispositifs sont détaillés ci-dessous.

9.1 En cas de panne du service internet ou du service de téléphonie par internet

Après diagnostic par téléphone effectué auprès de l'assistance technique Orange, lorsque le technicien d'assistance par téléphone détermine que le service Internet et/ou le service de téléphonie par Internet délivré(s) est(sont) totalement interrompu(s) aux interfaces de sortie de la Livebox, et que le défaut se situe sur la partie privative du Client au-delà du point de terminaison, Orange peut proposer une intervention sur site au Client.

L'assistance sur site ne peut être proposée qu'après une assistance à distance infructueuse dont le diagnostic établit qu'une intervention chez le Client permettrait la réparation du dysfonctionnement.

La présente intervention ne couvre pas les éventuels travaux sur la desserte interne du Client ainsi que les dysfonctionnements ou pannes de câblage, et ne comprend pas l'échange de la Livebox. Lors de cette intervention, Orange diagnostique et répare, le cas échéant, les divers branchements nécessaires à l'installation, le paramétrage de la Livebox.

Le Client reconnaît et accepte qu'un déplacement lui sera facturé, dans les cas suivants :

- en cas d'absence du Client au rendez-vous fixé avec Orange ;
- lorsqu'Orange démontre que le dysfonctionnement provient d'un produit non fourni par Orange (notamment le poste de travail) ;
- si le Client refuse l'intervention du technicien Orange.

Le déplacement est alors facturé dans les conditions prévues au Catalogue des Prix Orange en vigueur.

Avant toute intervention, le Client garantit à Orange avoir procédé à la sauvegarde et à la copie de l'ensemble de ses données, logiciels et autres, et reconnaît en tout état de cause qu'Orange ne saurait être tenue pour responsable des conséquences sur ses données en l'absence de sauvegarde.

Cette garantie ne peut être activée pour une offre en cours d'activation, de déménagement et dans les deux (2) jours suivant une migration sans changement de site. Elle ne couvre en aucun cas le service de la TV Numérique.

9.2 En cas de panne des Équipements fournis par Orange

<u>9.2.1 Echange de Livebox pro louée et autres Équipements loués</u>

Après diagnostic par téléphone effectué auprès de l'assistance technique Orange, lorsque le technicien d'assistance par téléphone détermine qu'il s'agit d'une panne de la Livebox pro louée et que celle-ci doit être échangée, le Client a la possibilité :

- de procéder à l'échange immédiat de sa Livebox dans les boutiques Orange.

Dans tous les cas, l'échange sera effectué contre remise de la Livebox pro défectueuse. Le Client pourra solliciter l'assistance technique par téléphone pour procéder à la réinstallation de sa Livebox.

En cas de dysfonctionnement d'Équipements loués dans le cadre de l'Offre autre que la Livebox, Orange assurera l'échange standard des Équipements, sous réserve que le Client les rapporte dans le point de service après-vente que lui indiquera son distributeur ou l'assistance technique par téléphone.

En cas de restitution des Équipements incomplets et/ou endommagés, le Client sera facturé d'une somme forfaitaire dont le montant précisé sur la Fiche Tarifaire variera selon l'équipement concerné.

<u>9.2.2 Les équipements vendus</u>

En cas de dysfonctionnement des Équipements vendus par Orange, la garantie du constructeur sera appliquée sous réserve que le Client les rapporte dans le point de service après-vente que lui indiquera son distributeur ou l'assistance technique par téléphone, et sous réserve que le Client ne soit pas à l'origine de leur dysfonctionnement, et que le dysfonctionnement soit couvert par la garantie.

ARTICLE 10. QUALITÉ DE SERVICE - FORMULES DE REMBOURSEMENT

Orange informe les Clients du niveau de qualité du service d'accès à Internet. Ce niveau, est celui défini dans le référentiel AFNOR disponible sur **www.pro.orange.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel. Les conditions de mesure utilisées dans la détermination de ces niveaux sont décrites sur **www.pro.orange.fr**.

En cas de non-atteinte de ces niveaux de qualité du service d'accès à Internet, le Client pourra obtenir le remboursement du montant de son abonnement à l'Offre au prorata pour la période d'indisponibilité constatée.

Afin d'en bénéficier, les Clients devront adresser leur réclamation en contactant le Service Clients en précisant leur nom, leur numéro de compte, le type de dysfonctionnement rencontré, le jour, l'heure et la durée de ce dysfonctionnement.

ARTICLE 11. RELEVÉ DE COMMUNICATIONS

Les relevés de communications d'Orange constituent la preuve des opérations effectuées et la justification de la facturation des communications.

Sur la facture du Client, figure la consommation due au titre du mois de communication de l'Offre.

Le Client a la possibilité de recevoir une facture détaillée aux conditions prévues pour cette Offre. Sur la facture, les communications entrant dans le cadre de l'Offre sont détaillées.

ARTICLE 12. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

12.1 Structure des tarifs

Le prix des prestations fournies par Orange dans le cadre de l'Offre est détaillé sur la Fiche Tarifaire en vigueur disponible sur **www.pro.orange.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel, et se décompose de la manière suivante :

<u>12.1.1 Généralités</u>

Les frais du premier mois d'abonnement à l'Offre sont calculés au prorata du nombre de jours.

Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont :

- les éventuels frais de mise en service pour le service concerné disponibles sur **www.pro.orange.fr**.

En cas de déménagement du Client au sein de la Zone de couverture, Orange lui facturera également de tels frais de mise en service. Lesdits frais sont dus à terme échu ;

- les frais d'abonnement mensuels au Service. Lesdits frais sont dus terme à échoir ;
- les éventuels frais mensuels liés aux communications à destination des numéros de téléphone en 09 à tarification spécifique, attribués par un autre opérateur, ainsi que les communications à destination des mobiles et de l'international sont passées en dehors des forfaits. Les tarifs applicables sont disponibles sur **www.pro.orange.fr**. Lesdits frais sont dus à terme échu ;
- les éventuels frais mensuels liés aux communications data hors forfait et effectuées dans le cadre du Roaming international et DOM. Les tarifs applicables sont disponibles sur **www.pro.orange.fr**. Lesdits frais sont dus à terme échu ;
- les éventuels frais mensuels liés à la location des Équipements loués par Orange. Lesdits frais sont dus terme à échoir ;
- les éventuels frais liés à la consultation de services en ligne facturés par Orange, notamment concernant les paiements à l'acte sous la rubrique « Achats service plus ». Lesdits frais sont dus à terme échu.

Les prix convenus par les parties au présent contrat sont nets de tous impôts, droits, taxes, prélèvements ou retenues de toute nature, y compris la TVA ou autres taxes comparables. La TVA exigible en France sera supportée par le Client en plus des prix convenus au présent contrat.

Le Client déclare être exclusivement résident fiscal de France et ne disposer d'aucun établissement stable dans les TOM ou à l'étranger au profit duquel la prestation sera rendue. En cas de manquement, tous les impôts, droits, taxes, prélèvements ou retenues de toute nature, y compris la TVA ou autres taxes comparables, dus à l'étranger au titre du présent contrat seront à la charge exclusive du Client, de même que les éventuels intérêts, pénalités et amendes y afférents.

<u>12.1.2 Prix des communications</u>

Se référer à la Fiche Tarifaire disponible sur **www.pro.orange.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel.

12.2 Modifications dans les tarifs

Les modifications de tarifs sont applicables en cours d'exécution des Conditions générales d'abonnement et portées à la connaissance du Client avant leur application dans les conditions prévues à l'article « Modification des Conditions Générales d'Abonnement » des présentes.

12.3 Facturation et conditions de paiement

<u>12.3.1 Facturation</u>

Orange édite périodiquement une facture papier ou électronique indiquant les sommes à payer ainsi que la date d'échéance du paiement. Le décompte des sommes à payer effectué par Orange fait la preuve des opérations ou achats réalisés par le Client via ce service. Les communications au-delà et en dehors des forfaits décrits à l'article « Contenu de l'Offre » des présentes Conditions générales d'abonnement donnent lieu à une facturation mensuelle à terme échu.

Orange pourra imputer les communications du mois en cours qui n'ont pas pu être facturées pour des raisons

Orange, SA au capital de 10 595 541 532 euros, 78 rue Olivier de Serres - 75015 Paris - 380 129 866 RCS Paris



techniques sur la facture du ou des mois suivant(s) le mois en cours.

Dès lors que le Client souscrit à une Offre, le mode de facturation mensuel s'applique automatiquement à l'ensemble des produits et services du compte de facturation dont fait partie l'Offre souscrite par le Client.

En cas de demande de délivrance de duplicata de factures par le Client, Orange facture le Client d'une somme forfaitaire (disponible sur **www.pro.orange.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel).

12.3.2 Conditions de paiement

Le paiement devra parvenir à Orange dans un délai de dix (10) jours après l'émission de la facture.

Une avance sur consommation pourra être demandée au Client pour toute consommation en dépassement ou hors forfait, lorsqu'entre deux périodes de facturation cela atteint un montant supérieur à la moyenne des consommations en dépassement ou hors forfait effectuées sur les six dernières périodes de facturation ou, si l'abonné a moins de six (6) mois d'ancienneté, lorsque le montant des consommations en dépassement ou hors forfait excède cent (100) € TTC. Orange pourra procéder à la suspension du Service en cas de refus ou dans l'attente du règlement de l'avance sur consommation par le Client. Cette avance sur consommation vient en déduction des sommes dues et à venir du Client.

Les modalités de règlement de cette avance sont disponibles auprès du Service Clients.

Une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restant dues à la date limite de paiement figurant sur la facture et ce à compter de l'envoi de la première lettre de relance. Cette majoration est égale à trois fois (3) le taux de l'intérêt légal (art. L. 441-6 code de commerce). Elle est calculée sur le montant des sommes dues toutes taxes comprises, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement portée sur la facture et comprend un minimum de perception dont le montant en vigueur est disponible sur **www.pro.orange.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel.

En outre, Orange se réserve le droit de suspendre l'exécution des présentes sans indemnité si le Client ne s'acquitte pas des sommes dues au titre des présentes et après mise en demeure de régulariser restée sans effet pendant un délai de huit (8) jours. Les sommes relatives à la période contractuelle d'abonnement en cours restent dues. Le Client ne pourra, en aucun cas, demander une quelconque indemnité à Orange du fait de l'interruption de l'accès au Service suite à un incident de paiement.

Conformément aux dispositions du code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard, une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros de frais de recouvrement.

Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité.

12.4 Migration du prélèvement national vers le Prélèvement SEPA

Le prélèvement SEPA est un prélèvement libellé en euro initié par Orange sur la base de l'autorisation préalable du débiteur, désignant le Client ou un tiers payeur, formalisé par un formulaire unique appelé « Mandat de prélèvement SEPA », mis à disposition par Orange et complété et signé par le débiteur, contenant un double mandat : l'un donné à Orange de présenter des demandes de prélèvements sur le compte désigné du Débiteur, le second donné à la banque du Débiteur l'autorisant à débiter ledit compte.

ARTICLE 13. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT

Orange peut être amenée à procéder à des modifications des tarifs, du contenu de l'Offre ou des caractéristiques des Services de l'Offre. Le Client sera informé de toute modification le concernant au plus tard huit (8) jours avant son entrée en vigueur. Les modifications sont applicables au contrat en cours d'exécution.

En cas de modification substantielle (notamment en cas de hausse des prix), le Client peut, par dérogation à l'article « Suspension/Résiliations » des présentes, résilier de plein droit les présentes Conditions générales d'abonnement sans frais, sans pénalités et sans droit à dédommagement, dans un délai de deux (2) mois à compter de l'information au Client de la modification.

Pour résilier de plein droit, le Client devra alors démontrer que les éléments modifiés étaient déterminants et essentiels dans sa souscription à l'Offre.

Le numéro de téléphone attribué dans le cadre du service de téléphone pro par Internet, n'est pas attribué de manière définitive au Client, Orange pouvant, pour des raisons réglementaires, modifier ce dernier et cela sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

ARTICLE 14. DURÉE DU CONTRAT

Le contrat « Internet pro intense Outre-mer sans ligne fixe classique » est conclu au jour de l'envoi ou de la remise des présentes Conditions Générales d'Abonnement par Orange pour une durée indéterminée avec une période minimale d'abonnement de douze (12) mois à compter de la date de souscription par le Client. La durée de cette période minimale peut être supérieure, suivant les dispositions figurant sur la Fiche Tarifaire en vigueur de l'Offre et sur le formulaire d'abonnement du Client.

ARTICLE 15. SUSPENSION/ RÉSILIATIONS DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT

Le Client prend acte de ce que la résiliation du service d'accès à Internet, et ce quelle qu'en soit la cause, engendre la perte irréversible de l'intégralité des données, notamment des messageries, non enregistrées. À cet égard, Orange invite le Client à procéder à la sauvegarde de ses données préalablement à ladite résiliation.

15.1 Suspension/ Résiliation des Conditions générales d'abonnement par Orange

Orange peut suspendre la fourniture de ses prestations si le Client ne respecte pas l'une des obligations nées des présentes Conditions générales d'abonnement. La suspension d'un ou des Services de l'Offre pourra intervenir après mise en demeure, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours après la date de présentation ou de dépôt de l'avis de mise en instance.

Par ailleurs, Orange se réserve le droit, conformément aux stipulations figurant aux présentes, de suspendre de plein droit le Service, sans préavis ni indemnité dans les cas où :

- un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le Réseau a pour cause ou origine le compte du Client ;
- un acte de piratage ou tentative de piratage des Equipements du Réseau nécessaires à la fourniture des Services de l'Offre a pour cause ou origine la connexion avec le poste du Client ;
- les utilisateurs d'Internet signalent que le Client ne respecte pas la Netiquette (code de conduite des utilisateurs Internet disponible sur **www.pro.orange.fr**) ou fait un usage du service d'accès à Internet de nature à porter préjudice aux tiers ; ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et, dans tous les cas, après enquête par Orange ;
- en cas d'utilisation abusive du service de téléphone pro par Internet telle que décrite à l'article « service de téléphone pro par Internet ».

Enfin, Orange se réserve le droit de suspendre de plein droit les Services de l'Offre, après mise en demeure adressée au Client, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée sans effet pendant un délai de deux (2) jours à compter de la présentation au Client de ladite lettre, sans indemnité et pour les cas suivants :

- l'adresse du Client telle que communiquée par celui-ci ne correspond pas à son adresse effective ;
- commercialisation des Services de l'Offre sous quelque forme que ce soit par un Client à un ou plusieurs tiers ou d'utilisation abusive des Services de l'Offre notamment en cas d'utilisation des Services de l'Offre par de multiples Utilisateurs sans l'autorisation préalable d'Orange ;
- perturbation grave et/ou répétée du service téléphonique par un modem non compatible avec le Réseau conformément au guide d'utilisation et aux présentes conditions.

Orange peut ensuite résilier de plein droit les présentes Conditions générales d'abonnement sans nouvelle mise en demeure, si la mise en demeure est toujours restée sans effet à l'issue d'un délai de quinze (15) jours après la suspension des prestations, sans que cette résiliation n'ouvre droit à quelconque indemnité vis-à-vis du Client.

Le Client dispose, en fonction de son Équipement, de la faculté de partager sa connexion à partir de son Identifiant.

L'Offre ou les Services de l'Offre pourront être également suspendus dans les mêmes conditions si le Client manque à l'une de ses obligations prévues aux présentes.

Pour des raisons impératives de sécurité, Orange peut, soit suspendre la ou les lignes avec ou sans préavis, soit, sans suspendre la ligne, demander au Client de ne pas utiliser sa ligne temporairement (notamment lorsque des usages excessifs sont observés). Dans cette hypothèse, le Client qui utilise sa ou ses lignes est responsable des communications susceptibles d'être passées à partir de cette dernière.

Dans tous les cas visés par cet article, les redevances d'abonnement restent dues à Orange pendant la période de suspension du Service.

En cas de déménagement du Client, Orange pourra procéder au déménagement de l'Offre uniquement si celle-ci est encore commercialisée. Dans le cas contraire, le contrat initial sera résilié et le Client pourra le cas échéant souscrire à une nouvelle offre adaptée.

15.2 Résiliation des Conditions générales d'abonnement par le Client

Au-delà de la période minimale d'engagement, le Client peut résilier à tout moment et de plein droit les présentes Conditions générales d'abonnement. La résiliation sera effective le dernier jour du mois pendant lequel Orange réceptionnera le courrier de résiliation. La date de réception du courrier de résiliation est la date de première présentation à Orange dudit courrier par les services postaux.

La résiliation des présentes Conditions générales d'abonnement doit être demandée par écrit par courrier recommandé avec demande d'avis de réception par le Client auprès d'Orange.

En cas de résiliation en cours de mois de facturation, le prix de l'Offre prévu à l'article « Tarifs » des présentes Conditions générales d'abonnement, est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de début du mois en cours et la date de fin de mise en service de l'Offre par Orange.

Dans le cas de résiliation anticipée du Service pendant la période minimale d'abonnement, le Client restera redevable des mensualités restant dues.

Le Client peut mettre fin aux présentes à tout moment pour motif légitime tel que :

- faillite, redressement judiciaire du Client ;
- cas de force majeure au sens habituellement reconnu par la jurisprudence française.

En cas de déménagement au sein de la Zone de couverture, Orange facturera au Client des frais de mise en service sur le service d'accès à Internet (tarifs en vigueur disponibles sur **www.pro.orange.fr** ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel).

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à Orange sa demande de résiliation accompagnée des pièces justificatives.

Le Client pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son abonnement auprès de l'interlocuteur commercial habituel ou sur **www.pro.orange.fr**.

15.3 Effets de la résiliation

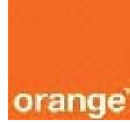
La résiliation des présentes Conditions générales d'abonnement entraîne l'exigibilité immédiate de l'ensemble des sommes dues par le Client.

La résiliation des présentes Conditions générales d'abonnement entraîne la résiliation de l'ensemble des Services de l'Offre tels que définis à l'article « Contenu de l'Offre » des présentes.

ARTICLE 16. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de sa relation contractuelle avec le Client, Orange peut collecter des données le concernant et notamment des données à caractère personnel (ex. :

Orange, SA au capital de 10 595 541 532 euros, 78 rue Olivier de Serres - 75015 Paris - 380 129 866 RCS Paris



prénom.nom@société.com). Ces données sont traitées conformément à la loi en vigueur.

Orange peut utiliser lesdites données aux fins suivantes et par quelque support que ce soit et notamment par courrier électronique :

- transfert vers un pays hors de l'Union Européenne aux fins de l'exécution des présentes ;
- utilisation des données personnelles le concernant, notamment les données de trafic, à des fins de prospection directe concernant des produits ou services analogues à ceux visés aux présentes, en vue de développer et de commercialiser des produits et services ;
- communication de ces informations à ses prestataires aux fins de l'exécution d'un service ou d'études s'inscrivant dans le cadre de ses activités ;
- communication à des partenaires pour des opérations commerciales ou portant sur la communication des offres d'Orange.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes aux données à caractère personnel le concernant. Il dispose donc de la faculté de s'opposer à l'utilisation desdites données par simple appel au Service Clients hors cas où il s'agit de communiquer des informations relatives à l'utilisation de son service d'accès Internet et à son abonnement à l'Offre, l'adresse mail du Client étant le moyen de communication entre Orange et son Client.

En cas d'utilisation d'un service géolocalisé, Orange communique au prestataire tiers en charge de l'exécution du service les données de localisation géographique du Client. Cette communication est strictement contrôlée. Elle est utilisée par le prestataire de service exclusivement pour la délivrance du service géolocalisé.

En situation d'itinérance internationale, la conservation, le traitement et le transfert des données de communication du Client peuvent être soumis à une législation différente et moins protectrice que la législation en vigueur au sein de l'Union Européenne.

Les informations recueillies dans le cadre de la portabilité du numéro mobile, font l'objet d'un transfert vers le groupement économique EGP, regroupant les opérateurs de communications électroniques. Les modalités d'exercice du droit d'accès, de rectification et d'opposition sont indiquées sur **http://www.portabilite.org**.

Orange peut communiquer les informations relatives aux Clients à la demande des autorités judiciaires ou administratives compétentes.

Enfin, Orange informe le Client qu'elle conservera les données à caractère personnel pendant un délai de deux (2) ans à compter de la résiliation de son Offre. Le Client peut s'opposer à cette conservation en en informant le Service Clients.

ARTICLE 17. CAS DE FORCE MAJEURE

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation des présentes qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à trente (30) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties huit (8) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision sans indemnité de part ou d'autre.

De façon expresse sont considérés par les parties comme des cas de force majeure, outre ceux présentant les critères retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les incendies, les dégâts des eaux, les catastrophes naturelles, les tempêtes, la foudre, les grèves, les inondations, les tremblements de terre, les épidémies, les attentats, les explosions, les guerres, opérations militaires ou troubles civils, les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, l'arrêt de fourniture d'énergie, les virus informatiques, les phénomènes d'origines électriques et électromagnétiques qui perturbent les réseaux internet et/ou Réseaux mobiles toute restriction législative ou réglementaire à la fourniture du Service et toute décision d'une autorité publique non imputable à Orange et empêchant la fourniture du Service, et de façon générale les évènements ayant nécessité l'application de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications.

ARTICLE 18. SERVICE CLIENTS (ASSISTANCE, SAV, RÉCLAMATIONS...)

L'adresse du Service Clients Internet Orange est la suivante :

Service Clients Internet Orange
TSA 10018
59878 LILLE Cedex 9

Orange met à la disposition du Client :

1. en ligne 24h/24, 7j/7, une assistance à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr** directement à partir du micro-ordinateur du Client ;
2. un service d'accueil téléphonique 24h/24, 7j/7 pour les questions d'ordre technique au numéro suivant : 39 01. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit et cet appel est facturé au tarif d'une communication locale* (hors forfait) si vous appelez d'une ligne fixe Orange ou depuis le service de téléphone par Internet Orange.

* Coût de la communication locale en vigueur disponible sur **www.pro.orange.fr**.

Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, consultez ses tarifs.

Afin de faciliter le traitement de la demande du Client auprès du Service Clients Internet Orange, le Client devra indiquer au Service Clients son nom, prénom, domicile, son identifiant ainsi que son numéro d'utilisateur (numéro à neuf (9) chiffres qui correspond au « numéro client » sur les factures) fourni à la souscription par Orange.

ARTICLE 19. DIVERS

Renonciation : Le fait pour l'une ou l'autre des parties de ne pas se prévaloir d'une ou plusieurs stipulations du Contrat ne pourra en aucun cas impliquer la renonciation par cette partie à s'en prévaloir ultérieurement.

Nullité partielle : Dans le cas où certaines stipulations du Contrat seraient inapplicables pour quelque raison que ce soit, y compris en raison d'une loi ou d'une réglementation applicable, les parties resteront liées par les autres stipulations du Contrat et s'efforceront de remédier aux clauses inapplicables dans le même esprit que celui qui a présidé lors de la souscription au Contrat.

Cession : Le Contrat, en tout ou partie, ne pourra être cédé par le Client qu'avec l'accord préalable et écrit d'Orange. En toute hypothèse, aucune cession ne peut prendre effet sans que le solde du compte du Client n'ait été préalablement apuré.

Concernant les droits et obligations souscrits au titre du Contrat par Orange, celle-ci peut librement en céder, ou en concéder tout ou partie à toute société ou se substituer à toute société sous réserve que la société concernée assure vis-à-vis du Client l'ensemble de ces droits et obligations. Orange sera alors libérée de ses obligations à la date d'effet de l'opération concernée.

ARTICLE 20. LOI APPLICABLE - COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

Le Contrat est soumis à la loi française. Toutes difficultés relatives à la validité, l'application ou à l'interprétation du Contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, aux Tribunaux relevant de la Cour d'appel de Paris, auxquels les parties attribuent compétence territoriale, quel que soit le lieu d'exécution ou le domicile du défendeur. Cette attribution de compétence s'applique également en cas de procédure en référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

ANNEXE - Portabilité des numéros fixes : conditions relatives à la mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes sur le territoire métropolitain, les départements d'Outre-mer, les collectivités et territoires de Mayotte, Saint-Martin et Saint-Barthélemy

- **Numéro fixe** : désigne un numéro géographique ou non géographique (hors numéro mobile), tel que défini par les décisions de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) relatives au plan national de numérotation.
- **Numéro fixe actif** : désigne tout Numéro fixe affecté ou réservé par le Client activé dans le réseau de l'Opérateur fixe, y compris lorsque le service fourni fait l'objet d'une suspension temporaire du fait de l'Opérateur fixe ou à la demande du Client.
- **Numéro fixe en quarantaine** : Numéro fixe inactif depuis moins de quarante jours calendaires.
- **Numéro réservé** : désigne un numéro fixe affecté au Client, pour lequel il a la possibilité de demander une activation ultérieure dans le réseau de son Opérateur fixe.
- **Opérateur attributaire** : désigne l'Opérateur fixe à qui a été attribué le Numéro fixe objet de la demande de conservation du numéro fixe conformément aux décisions de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) relatives au plan national de numérotation.
- **Opérateur donneur** : désigne l'Opérateur fixe à partir duquel le Numéro fixe du Client est porté.
- **Opérateur fixe** : désigne l'Opérateur attributaire de Numéros fixes ou bénéficiant d'une mise à disposition de tels numéros et/ou affectant à ses abonnés des Numéros fixes.
- **Opérateur receveur** : désigne l'Opérateur fixe auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat et vers lequel le numéro fixe est porté.
- **Portabilité ou conservation d'un numéro fixe** : désigne le droit pour un Client, lorsqu'il change d'Opérateur fixe, de conserver son Numéro fixe auprès de son nouvel Opérateur fixe. La portabilité peut être notamment entrante ou sortante.
- **Portage du numéro** : désigne l'opération par laquelle l'Opérateur donneur désactive le numéro fixe dans son système d'information, l'Opérateur receveur active le même numéro fixe dans son système d'information et l'Opérateur attributaire prend acte de cette situation et met à jour son propre système d'information.
- **Portabilité Partielle** : désigne la possibilité offerte au Client auquel ont été affectés trois Numéros fixes ou plus de demander à l'Opérateur receveur la conservation d'un sous-ensemble desdits Numéros fixes selon les modalités prévues aux présentes.

ARTICLE 1. OBJET

La présente annexe a pour objet de présenter les procédures applicables aux demandes de Portabilité du Client sur le territoire métropolitain, les départements d'Outre-mer, les collectivités et territoires de Mayotte, Saint-Martin et Saint-Barthélémy.

Le Client dispose de la faculté de conserver son Numéro fixe affecté par son Opérateur fixe dans le cadre d'une Portabilité entrante ou sortante à la condition que le Numéro fixe objet de la demande du Client ne soit pas inactif depuis plus de quarante (40) jours chez l'Opérateur donneur au jour de la demande de Portabilité

ARTICLE 2. PORTABILITÉ ENTRANTE

La Portabilité entrante permet au Client d'un autre Opérateur fixe de conserver le Numéro fixe affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit un contrat auprès d'Orange. La Portabilité entrante n'entraîne pas la cession à Orange du contrat liant le Client à l'autre Opérateur fixe et des obligations y afférentes.

Dans le cadre de la Portabilité entrante telle que décrite ci-après, l'Opérateur receveur est Orange.

Le processus de Portabilité entrante est mis en œuvre conformément aux dispositions stipulées ci-après.

2.1 Mandat donné à Orange

2.1.1 Lors de la souscription d'un service avec demande de Portabilité entrante auprès d'Orange, le Client doit **obligatoirement** donner mandat à Orange afin d'effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de Portabilité auprès de l'Opérateur donneur.

2.1.2 Dans ce cadre, Orange informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande ainsi que des conséquences de sa demande de Portabilité et notamment que :

orange

- le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment le Numéro fixe objet de la demande doit toujours être un Numéro fixe actif au jour du portage, ou un Numéro fixe en quarantaine au jour de la demande de portage, et qui ne fait pas déjà l'objet d'une demande de portage ;
- en cas de Portabilité Partielle, le Client doit avoir explicitement et préalablement précisé à Orange, les Numéros fixes qui doivent être maintenus chez l'Opérateur donneur ;
- la demande de Portabilité du numéro fixe vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté sauf en cas de Portabilité Partielle ; en cas de Portabilité Partielle, le contrat entre le Client et l'Opérateur donneur est maintenu pour les Numéros fixes n'ayant pas fait l'objet d'un Portage ;
- la résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté prend effet le jour du Portage effectif du numéro fixe, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'Opérateur donneur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant (ex : pénalités pour résiliation anticipée) ;
- la demande de Portabilité d'un Numéro fixe concerne exclusivement la conservation du Numéro fixe et n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'Opérateur donneur ;
- lorsqu'Orange affecte, en supplément du numéro fixe porté, un ou plusieurs numéro(s) au Client pour une même ligne, Orange fait en sorte que le numéro d'identification d'appelant transmis par cette ligne soit le numéro fixe porté, à moins que le Client ne demande explicitement la transmission d'un autre numéro fixe dont il est affectataire.

2.2 Motifs d'inéligibilité

2.2.1 Orange pourra refuser de donner suite à toute demande de Portabilité dans les cas suivants :

- incapacité du demandeur : la demande de Portabilité du numéro fixe doit être présentée par le titulaire du contrat en ce qu'il concerne le Numéro fixe, objet de la demande ou par une personne dûment mandatée par celui-ci,
- demande de Portabilité incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de Portabilité du numéro doit comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le Numéro fixe, objet de la demande,
- non-respect des règles de gestion du plan national de numérotation : la demande de Portabilité du numéro fixe doit notamment respecter certaines contraintes géographiques,
- incompatibilité technique : la demande de portabilité doit être assurée dans des conditions techniques raisonnables du point de vue des contraintes objectives que peut encourir Orange,
- portabilité du numéro fixe non géographique vers le réseau téléphonique commuté, support des numéros fixes géographiques.

2.2.2 L'Opérateur donneur pourra refuser de donner suite à la demande de Portabilité du numéro présentée par Orange au nom du Client notamment dans les cas suivants :

- données incomplètes ou erronées : la demande de Portabilité du numéro doit notamment comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le Numéro fixe, objet de la demande ;
- numéro fixe, objet de la demande de Portabilité, inactif depuis plus de quarante jours calendaires au jour de la demande : la demande de portabilité doit notamment porter sur un Numéro fixe actif au jour du Portage du numéro, ou un Numéro fixe en quarantaine au jour de la demande de portage ;
- numéro fixe, objet de la demande de Portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de Portabilité déclarée éligible par l'Opérateur donneur.

2.2.3 En cas de refus par l'Opérateur donneur d'une demande de Portabilité du numéro pour l'un de ces motifs, ce dernier indique à Orange sur quel motif il fonde son refus. Orange en informe à son tour le Client dans les meilleurs délais, et, le cas échéant, l'informe également des moyens lui permettant de rendre sa ligne éligible à la conservation du numéro fixe.

2.2.4 En cas d'inéligibilité de la demande de conservation du numéro, le Client qui souhaite maintenir son contrat avec Orange sans conservation du numéro doit transmettre lui-même et directement sa demande de résiliation auprès de l'Opérateur donneur.

2.2.5 En cas d'incident technique impliquant un report de l'exécution du Portage, l'éligibilité de la demande n'est pas remise en cause par ce report.

2.3 Processus de demande de Portabilité entrante

2.3.1 Il est rappelé que le Client doit faire sa demande de Portabilité de Numéro fixe concomitamment à sa demande de souscription au contrat d'Orange. Le Client qui demande la Portabilité entrante doit fournir à Orange son Numéro fixe, objet de la demande, ainsi que toute pièce justifiant qu'il est titulaire du contrat concernant le Numéro fixe.

2.3.2 Orange vérifie la capacité du Client à demander la Portabilité.

2.3.3 Puis Orange doit envoyer la demande de Portabilité à l'Opérateur donneur afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande. Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'Opérateur donneur qui le notifie à Orange afin de finaliser la demande du Client.

2.3.4 La souscription au service d'Orange comporte l'usage, à compter du jour de Portage du numéro et de la mise en service de la ligne, du Numéro fixe ayant fait l'objet de la procédure de Portabilité entrante.

2.4 Date de Portage du numéro

2.4.1 Sous réserve de la disponibilité de l'accès et sans demande expresse du client, le Portage du numéro fixe intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à sept jours ouvrables. Toutefois, sur demande du Client, ce délai pourra être supérieur selon l'offre souscrite. Ce délai court à compter de l'obtention par Orange des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de Portabilité.

2.4.2 Le Client est informé, dans les meilleurs délais de la date de Portage effectif du numéro fixe ou du délai estimé pour la mise en œuvre du Service avec Portabilité.

2.4.3 Orange informera le Client sur le résultat de sa demande de Portabilité. Cette demande peut être refusée pour des motifs d'inéligibilité tels que définis à l'article 2.2. ci-dessus.

2.4.4 Le Client est informé qu'une interruption de service peut intervenir le jour du Portage effectif du numéro fixe. Cette interruption ne peut être supérieure à quatre (4) heures lorsque le numéro objet de la demande est un numéro fixe actif le jour du portage chez l'opérateur donneur.

2.4.5 Le Service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du Portage du numéro fixe, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

2.5 Annulation de la demande de Portabilité entrante auprès d'Orange

2.5.1 Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de Portabilité, devra s'adresser à Orange qui demeure seule compétente pour annuler la demande de Portabilité auprès de l'Opérateur donneur. Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté, qui découle de la demande de Portabilité, est de facto annulée. Dans le cas où le Client souhaiterait néanmoins résilier ce contrat, la résiliation s'effectuera conformément aux conditions générales de vente conclues entre le Client et l'Opérateur donneur, le Client sortant du processus de Portabilité décrit dans la présente annexe.

Dans le cas où le client fait une portabilité entrante chez Orange et se rétracte sur son offre avant que son numéro fixe n'ait été effectivement porté, cette rétractation vaudra annulation de la portabilité, sous réserve de confirmation de cette possibilité par l'Opérateur donneur. Dans le cas contraire, la rétractation sera bien prise en compte mais la Portabilité se poursuivra jusqu'à ce que le Portage soit effectif. Le numéro fixe sera alors placé en quarantaine chez Orange.

2.5.2 Orange accepte toute demande d'annulation de Portabilité entrante formulée par le Client auprès de son service clients au plus tard 2 jours ouvrables avant la date prévue du Portage du numéro fixe. Dans le cas où l'offre de service est associée à une offre d'accès sans date de livraison prévue au jour de la demande de Portabilité, Orange accepte, au minimum, les demandes d'annulation formulées jusqu'au lendemain de la demande et étudie toute demande qui lui est transmise tant que l'accès associé au service téléphonique n'est pas construit.

2.5.3 Par ailleurs, l'annulation de la demande de Portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ou d'emporter la résiliation du contrat souscrit par le Client auprès d'Orange. Le Client demeure, dans un tel cas, engagé à l'égard d'Orange au titre du contrat qu'il a souscrit auprès de cette dernière. Orange affecte au Client à la date de Portage du numéro initialement prévue un Numéro fixe. Les redevances d'abonnement sont dues conformément aux conditions contractuelles propres au Service concerné et conclues entre le Client et Orange.

2.6 Indemnisation du Client en matière de portabilité

En cas de retard de Portage d'un numéro fixe (notamment en cas d'incapacité du Client à émettre ou recevoir des communications au lendemain du Portage du numéro), Orange encourt une pénalité forfaitaire et libératoire égale à 3,5 euros par jour de retard, dans la limite de 120 euros. Pour demander l'application de cette pénalité, le Client doit s'adresser à son interlocuteur commercial habituel dans un délai d'1 mois à compter du jour du Portage effectif du numéro fixe concerné. Cette pénalité ne s'appliquera pas si le retard de Portabilité résulte (a) d'une inéligibilité de la demande de Portabilité, (b) d'une demande de report du Portabilité émanant du Client, (c) d'une indisponibilité de l'accès, ou (d) d'un cas de force majeure tel que défini dans les Conditions Générales d'Abonnement au service téléphonique applicables aux professionnels.

ARTICLE 3. PORTABILITÉ SORTANTE

La Portabilité sortante permet au Client d' Orange de conserver le Numéro fixe affecté par ce dernier lorsqu'il souscrit un contrat auprès d'un autre Opérateur fixe. La portabilité sortante n'entraîne pas la cession à l'autre Opérateur fixe du contrat liant Orange au Client et des obligations en découlant.

Dans le cadre de la Portabilité sortante telle que décrite ci-après, l'Opérateur donneur est Orange.

Le processus de Portabilité sortante est décrit ci-après et dans les conditions générales de vente de l'Opérateur receveur.

3.1 Accès aux informations préalables d'Orange

Pour les besoins de la Portabilité sortante, Orange fournit au Client :

- la liste des Numéros fixes qui ont été affectés au Client dans le cadre de son contrat ;
- la liste des services additionnels liés au service téléphonique.

A compter du 1er juillet 2015, sur demande du Client faite depuis de son Espace Client Professionnel, Orange pourra fournir également :

- la nature de l'accès support à la fourniture du service téléphonique pour ces numéros fixes ;
- les informations contractuelles relatives à ces numéros fixes : date de fin d'engagement, date de fin de contrat le cas échéant, délai de prévenance pour la dénonciation du contrat lorsqu'il existe ;
- les RIO fixes correspondant aux numéros fixes leur ayant été affectés par Orange.

3.2 Portabilité partielle sortante

- en cas de Portabilité Partielle sortante, le Client doit avoir explicitement et préalablement précisé à

Orange, SA au capital de 10 595 541 532 euros, 78 rue Olivier de Serres - 75015 Paris - 380 129 866 RCS Paris



L'Opérateur receveur les Numéros fixes qui doivent être maintenus chez Orange ;

- le contrat avec Orange est maintenu pour les Numéros fixes n'ayant pas fait l'objet d'un portage.

3.3 Processus de demande de Portabilité sortante

Le processus de Portabilité sortante est défini dans les conditions générales de vente de l'Opérateur receveur.

3.4 Modification du Service

3.4.1 En cas de demande de Portabilité sortante, le Client ne pourra plus demander de modification du Service auprès d'Orange concernant le Numéro fixe, objet de la demande de Portabilité.

3.4.2 Suite à une demande de Portabilité sortante, un ajout ou un retrait d'option concernant le Numéro fixe, objet de la portabilité, reste possible sous réserve que l'ajout ou le retrait soit à effet immédiat et soit effectuée avant la date de Portage du numéro fixe.

3.5 Conséquences du portage

3.5.1 Si pendant la durée de traitement d'une demande de Portabilité sortante par le Client, le contrat que ce dernier a souscrit auprès d'Orange devait expirer, alors même que le Client a formulé sa demande de conservation du numéro fixe dans le respect du préavis contractuellement prévu, ce contrat serait alors automatiquement prolongé jusqu'à la date effective de Portage du numéro fixe, au prorata du montant de l'abonnement mensuel prévu dans ce contrat. Cette prolongation n'a pas pour effet de renouveler l'engagement du Client ou de reconduire tacitement son contrat pour une nouvelle durée contractuelle.

3.5.2 En dehors des demandes de conservation partielle des numéros fixes du Client, le Portage du ou de la totalité des numéros du Client entraine la résiliation concomitante du contrat du Client auprès d'Orange pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté qui prend effet à la Date du Portage, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement.

Le Client reste tenu, notamment, du paiement des redevances d'abonnement restant à courir au titre du contrat conclu avec Orange.

3.6 Informations relatives à la Portabilité

Le Client peut obtenir toute information utile concernant l'état d'avancement de sa demande de Portabilité sortante en s'adressant directement à l'Opérateur receveur.

3.7 Responsabilité d'Orange

3.7.1 Orange demeure, en tout état de cause, étrangère aux relations contractuelles entre le Client et l'Opérateur receveur. Par conséquent, il appartient au Client de veiller au respect des conditions auxquelles l'Opérateur receveur subordonne la Portabilité du numéro fixe affecté par Orange au Client.

3.7.2 La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou à l'Opérateur receveur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher le Portabilité du numéro fixe.

3.8 Indemnisation du Client en matière de portabilité

En cas d'abus de Portabilité (situation où le Client perd l'usage d'un numéro fixe souscrit auprès d'Orange à la suite d'une Portabilité qu'il n'a pas sollicitée), Orange encourt une pénalité forfaitaire et libératoire égale à 30 euros par semaine dans la limite de 120 euros. Pour demander l'application de cette pénalité, le Client doit s'adresser à son interlocuteur commercial habituel dans un délai d'1 mois à compter du jour où l'abus a été constaté.

ARTICLE 4. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les informations relatives au Client recueillies ou transmises par Orange dans le cadre de la Portabilité du Numéro fixe peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, pour des motifs légitimes, auprès du Service Clients d'Orange ou par tout autre moyen indiqué par ce dernier, en justifiant de son identité.

Orange, SA au capital de 10 595 541 532 euros, 78 rue Olivier de Serres - 75015 Paris - 380 129 866 RCS Paris

Édition du 09/07/2015